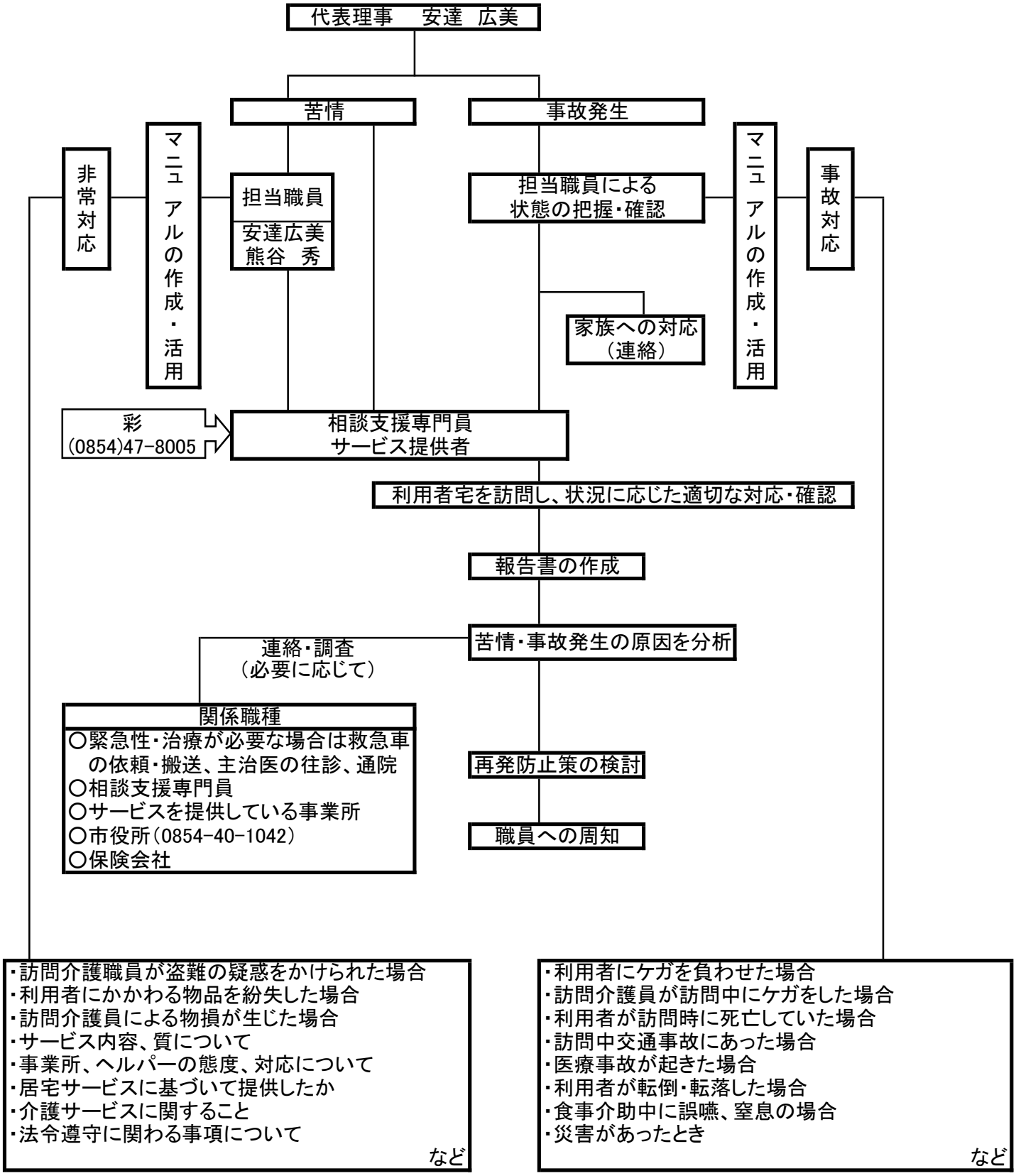
《苦情・事故処理の流れ》


代表理事　安達 広美
苦情
事故発生
非常対応
マニュアルの作成・活用
担当職員
安達広美
熊谷 秀
担当職員による
状態の把握・確認
マニュアルの作成・活用
事故対応
家族への対応
（連絡）
彩
(0854)47-8005
相談支援専門員
サービス提供者
利用者宅を訪問し、状況に応じた適切な対応・確認
報告書の作成
苦情・事故発生の原因を分析
連絡・調査
（必要に応じて）
関係職種
○緊急性・治療が必要な場合は救急車の依頼・搬送、主治医の往診、通院
○相談支援専門員
○サービスを提供している事業所
○市役所（0854-40-1042）
○保険会社
再発防止策の検討
職員への周知
・訪問介護職員が盗難の疑惑をかけられた場合
・利用者にかかわる物品を紛失した場合
・訪問介護員による物損が生じた場合
・サービス内容、質について
・事業所、ヘルパーの態度、対応について
・居宅サービスに基づいて提供したか
・介護サービスに関すること
・法令遵守に関わる事項について
など
・利用者にケガを負わせた場合
・訪問介護員が訪問中にケガをした場合
・利用者が訪問時に死亡していた場合
・訪問中交通事故にあった場合
・医療事故が起きた場合
・利用者が転倒・転落した場合
・食事介助中に誤嚥、窒息の場合
・災害があったとき
など